

23.7.2018

EOAK/1282/2018

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamiehen sijainen Mikko Sarja

Esittelijä: Esittelijäneuvos Tapio Rätty

TOIMEENTULOTUKIHAKEMUKSEN HUOLELLINEN KÄSITTELY

1 KANTELU

Kantelijan edunvalvoja arvosteli Kelan menettelyä toimeentulotukea koskevassa asiassa. Kantelun mukaan toimeentulotukihakemuksen käsittely oli viivästynyt lainvastaisella tavalla. Edunvalvoja arvosteli myös aikaisemman vuokravakuutta ja muita kustannuksia koskevan hakemuksen käsittelyä. Kantelukirjoituksen mukaan käsittelyssä tapahtuneet virheet olivat viivästyttäneet asianmukaisen päätöksen tekemistä.

2 SELVITYS

Kansaneläkelaitos antoi selvitystä.

3 RATKAISU

3.1 Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat

Perustuslain 19 §:n mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämään edellyttävää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon.

Toimeentulotuesta annetun lain (toimeentulotukilaki) 1 §:n mukaan toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo.

Toimeentulotukilain 14 §:n mukaan toimeentulotukihakemus tehdään Kansaneläkelaitokselle, jonka tulee tehdä hakemuksen perusteella päätös perustoimeentulotuesta.

Toimeentulotukilain 14 b §:n mukaan kiireellisissä tapauksissa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Toimeentulotukilain 14 c §:ssä on säädetty toimeentulotukiasian käsittelystä muussa kuin kiireellisessä tapauksessa. Mainitun säännöksen mukaan päätös toimeentulotuesta on tehtävä tällöin viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Mikäli hakemus koskee hakemusajankohtaa seuraavaa kuukautta, on päätös tehtävä ja pantava täytäntöön viimeistään sanotun kuukauden ensimmäisenä arkipäivänä, jos hakemuksen saapumisesta on tuolloin kulunut enemmän kuin seitsemän arkipäivää.

Toimeentulotukilain 14 c §:n 3 momentin mukaan, mikäli hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa ja päätös toimeentulotuesta on annettava viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun täydennetty hakemus on saapunut.

3.2 Arviointi

3.2.1 Hylkäävä päätös vuokravakuudesta

Saamani selvityksen mukaan kantelijan hakemus saapui Kelaan 12.2.2018. Hakemuksesta ilmenee, että muutto tapahtui hoitokotiin tai palvelutaloon. Muuton syyksi oli ilmoitettu palveluasumisen muutos. Hakemuksen mukaan muutto tapahtui kehitysvammapsykiatrian yksiköstä mielenterveyskuntoutujille tarkoitettuun asumisyksikköön. Vuokranantajaksi oli merkitty hakemuksessa mainittu yksityinen asumispalvelun tuottaja.

Kansaneläkelaitos teki 19.2.2018 päätöksen vuokravakuudesta ja hylkäsi hakemuksen. Perusteena oli muutto kohtuulliset asumismenot ylittävään asuntoon.

Kantelukirjoituksesta, kantelijan hakemuksesta, asiaa koskevasta päätöksestä ja Kelan selvityksestä on mielestäni vahvasti pääteltävissä, että Kelan virkailija tehdessään päätöstä ei ollut huolellisesti tutustunut hakemukseen vaan hän oli tehnyt päätöksen pelkästään vuokran suuruuden perusteella.

Mielestäni pelkästään hakemuksen perusteella näyttää jo siltä, että kantelijalla on ollut toimeentulotukilain tarkoittamat erityiset syyt muuttoon eikä merkitystä nähdäkseni ole tässä tapauksessa sillä, että hakemuksessa mainitun yksityisen asumispalvelujen tuottajan perimä vuokra mielenterveyskuntoutujille tarkoitettussa asumisyksikössä mahdollisesti ylittää Kelan muutoin hyväksymän kohtuullisen vuokratason. Mikäli asiassa on ollut epäselvyyksiä, olisi Kansaneläkelaitoksen tullut pyytää kantelijalta ja hänen edunvalvojaltaan lisäselvitystä siten kuin toimeentulotukilaissa on säädetty.

Kuten edellä olen todennut, on päätös mielestäni tehty ilman yksilökohtaista harkintaa. Pidän laiminlyöntiä vakavana. Kysymys on ollut haavoittuvassa asemassa olevasta ulkomaalaistaisytaimesta henkilöstä, jolla on sairautensa ja vammaisuutensa vuoksi sekä taustastaan johtuen erityisiä vaikeuksia asioida viranomaisessa.

Mielestäni Kansaneläkelaitoksen huolimaton käsittely olisi saattanut ilman edunvalvojan aktiivista puuttumista asiaan vakavasti vaarantaa kantelijan oikeuden viimesijaiseen tukeen ja ihmisarvoisen elämän edellyttämään turvaan. Korostan tässä yhteydessä, että toimeentulotukiasian käsittely edellyttää tarvittaessa asiakkaan yksilöllisten olosuhteiden ja elämäntilanteen perusteellista arviointia ennen päätöksen tekoa. Toimeentulotukilaki sisältää harkintaa, jolloin myös perustoimeentulotuen osalta hakijan tai hänen perheensä yksilöllisillä olosuhteilla on merkitystä siihen, millä tavoin ja minkä suuruisena toimeentulotukea tulee myöntää.

3.2.2 Muuttoavustuksen käsittely

Kantelija haki myös muuttoavustusta muuttoon aiheutuviin kustannuksiin. Selvityksen mukaan Keskisestä vakuutuspiiristä oli pyritty ottamaan yhteyttä sosiaalityöntekijään ja edunvalvojaan muuton ajankohdan selvittämiseksi ja sen johdosta, millä tavoin tulisi muutto järjestää (omatoimimuuttona vai ns. muuttopalvelulla).

Kansaneläkelaitos teki muuttokustannuksista päätöksen ja myönsi kantelijalle kustannukset omatoimimuuttoon. Edunvalvoja otti tämän jälkeen välittömästi yhteyttä Kansaneläkelaitokseen ja selvitti, ettei omatoimimuutto ole asiassa mahdollinen. Edunvalvoja otti yhteyttä uudelleen Kansaneläkelaitokseen 26.2.2018, jolloin hakemusta alettiin käsitellä kiireellisenä.

Kantelukirjoituksen mukaan kantelija muutti 21.2.2018 mielenterveyskuntoutujille tarkoitettuun asuntoon. Koska muuttopalveluista ei ollut tehty päätöstä, tavarat jäivät edelleen hakijan aikaisempaan kehitysvammaisten asumisyksikköön.

Mielestäni Kansaneläkelaitoksen olisi tullut 20.2.2018 edunvalvojan otettu yhteyttä Kansaneläkelaitokseen käsitellä hakemus viimeistään silloin kiireellisenä. Tämä olisi mahdollistanut muuttopalveluiden hyödyntämisen siten, ettei kantelijan olisi tarvinnut muuttaa yksinään täysin tyhjään asuntoon.

Totean yleisesti, että Kansaneläkelaitoksella on oikeus arvioida harkintavaltansa rajoissa se, milloin toimeentulotukihakemusta on pidettävä siinä määrin kiireellisenä, että se tulee käsitellä samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä. Kantelukirjoituksesta ja yksinomaan kantelijan hakemuksesta sekä saamastani muusta selvityksestä ilmenee kantelijan haavoittuva asema ja välitön tarve muuttopalveluille. Mielestäni kantelijan hakemus muuttopalveluihin olisi tullut käsitellä kiireellisenä toimeentulotukihakemuksena viimeistään 20.2.2018 edunvalvojan selvitettyä, minkälaisesta tilanteesta on kysymys. Totean vielä, että Kansaneläkelaitoksella oli tiedossaan hakijan olosuhteet edunvalvojan ja sosiaalityöntekijän oltua yhteydessä Kansaneläkelaitokseen 19.2.2018.

3.2.3 Maaliskuun päätöksen viivästyminen

Kantelija jätti toimeentulotukihakemuksen maaliskuun osalta Kansaneläkelaitokselle 19.2.2018. Päätös toimeentulotuesta tehtiin Kelan selvityksen mukaan vasta 8.3.2018. Selvityksen mukaan viivästys on aiheutunut sen johdosta, että etuuskäsittelijä oli virheellisesti siirtänyt hakemuksen 26.2.2018 odottamaan tiliotetta.

Saamani selvityksen mukaan kantelijan toimeentulotukihakemuksen käsittely on viivästynyt lainvastaisella tavalla. Korostan tässä yhteydessä, että toimeentulotukilain 14 c §:n säännös viivytyksettömästä käsittelystä on ehdoton ja koskee kaikkia toimeentulotukiasioiden käsittelyvaiheita: hakemuksen käsittelyä, sen täydentämistä ja päätöksentekoa ja sen täytäntöönpanoa.

Totean vielä, että käsittelyn viivytyksettömyyttä arvioitaessa on otettava huomioon myös asian merkitys tukea hakevalle henkilölle ja hänen perheelleen. Mitä suurempi merkitys ratkaisulla on asianomaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä joutuisampaan käsittelyyn asiassa tulee pyrkiä (HE 72/2002 vp, s. 75). Kun kysymys on välttämättömän huolenpidon tai muiden perusoikeuksien turvaamisesta, käsittelyn viivytyksettömyydelle on annettava erityistä merkitystä viranomaisen toiminnassa.

Korostan, että toimeentulotukea koskevassa päätöksenteossa on kiinnitettävä huomiota päätöksen sisällöllisiin vaatimuksiin ja päätöksenteon nopeusvaatimukseen. Toimeentulotukiasia on käsiteltävä siten, että asiakkaan oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon ei vaarannu. Toimeentulotukihakemuksen käsittely voi siis edellyttää päätöksentekijältä erityistä harkintaa sekä asiakkaan ja hänen perheensä olosuhteiden selvittämistä ja yksilöllisen elämäntilanteen huomioimista.

4 YHTEENVETO JA TOIMENPITEET

Katson, että Kansaneläkelaitos on toiminut tässä asiassa toimeentulotukilain vastaisella tavalla ja käsitellyt kantelijan asiaa huolimattomasti ja vielä sillä tavoin, ettei päätöksenteossa ole huomioitu ja selvitetty riittävästi kantelijan yksilöllisiä olosuhteita ja elämäntilannetta. Kelan menettely on lisäksi saattanut vaarantaa tässä tapauksessa vakavasti henkilön oikeuksien toteutumisen viimesijaiseen toimeentulotukeen.

Edellä todetun johdosta annan eduskunnan oikeusasiamiehestä annetun lain 10 §:n 1 momentin nojalla Kansaneläkelaitokselle huomautuksen vastaisen varalle kohdassa 3.2 selostetusta hakemuksen käsittelyyn ja päätöksentekoon liittyvästä lainvastaisesta ja huolimattomasta menettelystä.